

11.számú melléklet

**A BÁRCZI GUSZTÁV MÓDSZERTANI KÖZPONT ÉS
NEVELÉSI TANÁCSADÓ**

FELNŐTTKÉPZÉSI MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYVE

Jóváhagyta:

Dr. Benczéné Csorba Margit
igazgató

Kaposvár, 2012. július 16.

.....
P.H.

Hatályba lépés ideje: 2012. július 16.

Tartalomjegyzék

1. MINŐSÉGPOLITIKA	6.
2. AZ INTÉZMÉNY FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA	7.
2.1. LEÍRÁS	7.
2.2. ADATOK	7.
2.3. Akkreditált képzések (FAT, PAT)	7.
2.4. ERŐFORRÁSOK	9.
3. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE	12.
4. AZ INTÉZMÉNY FELNŐTTKÉPZÉSI MŰKÖDÉSI FOLYAMATAIT MEGHATÁROZÓ MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER LEÍRÁS	13.
4.1. Felnőttképzés minőségirányítási folyamata	13.
4.2. ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEK	14.
4.3. BELSŐ ÉS KÜLSŐ DOKUMENTUMOK, FORMANYOMTATVÁNYOK, IRATOK KEZELÉSE	15.
4. 4. KOMMUNIKÁCIÓ	15.
5. ERŐFORRÁSOK TERVEZÉSE	18.
5.1. Emberi erőforrások – humánerőforrás terv	18.
5.2. INFRASTRUKTÚRA TERVEZÉSE	24.
6. A KÉPZÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI FOLYAMAT LEÍRÁSA	26.
6.1. A képzés és értékelés folyamata	26.
6.2. A FELNŐTTKÉPZÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI FOLYAMAT SZABÁLYOZÁSA	28.

7. A FELNŐTTKÉPZÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOK FOLYAMATLEÍRÁSA	34.
7.1. Az előzetes tudás felmérése	34.
7.2. Képzési szükségletek felmérése	36.
7.3. Képzési tanácsadás	36.
7.4. Ügyfélszolgálat működtetése	36.
7.5. A vevői reklamációk kezelése/panaszkezelés	37.
8. A KÉPZÉSBEN RÉSZTVEVŐK IGÉNYEINEK FELTÁRÁSA, ELÉGEDETTSÉGÜK MÉRÉSE, VISSZACSATOLÁS	40.
8.1. A képzésben résztvevő pedagógusok igényeinek feltárása	40.
8.2. A képzésben résztvevők megelégedettsége, visszacsatolás	40.
9. ÖNÉRTÉKELÉSI RENDSZER ÉS FEJLESZTÉSI TERV	42.
10. FEJLESZTÉS	45.
<i>10.1. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS</i>	45.
<i>10.2. HELYESBÍTŐ ÉS MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉGEK</i>	46.
MELLÉKLETE	47.
ELÉGEDETTSÉG-MÉRÉS	48.
KÉPZÉSEK HELYSZÍNEKÉNTI NYILVÁNTARTÁSA	51.
KIMUTATÁS KÉPZÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRŐL	52.
BEÉRKEZETT PANASZOK ÉS KEZELÉSÜK REGISZTRÁCIÓJA	53.
TÁRGYÉVI MINŐSÉGCELOK (2012)	54.

Minőségirányítási rendszer működtetése érdekében intézményünk összeállította *A felnőttképzési minőségirányítási kézikönyvet*, mely a következő dokumentumokat tartalmazza:

1. Minőségpolitika
2. Az intézmény felnőttképzési tevékenységének bemutatása
3. A vezetés felelőssége
4. Az intézmény működési folyamatait meghatározó minőségirányítási rendszer leírása
5. Erőforrások biztosítása
6. A képzési és értékelési folyamat leírása
7. A felnőttképzéshez kapcsolódó szolgáltatások folyamatleírása
8. Információs ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer
9. A képzésben résztvevők igényeinek feltárása, elégedettségük mérése, visszacsatolás
10. Önértékelési rendszer és a rá épülő fejlesztési terv
11. Mellékletek (a képzési dokumentáció minták)

Elégedettség-mérés

Képzések helyszínenkénti nyilvántartása

Kimutatás képzéshez kapcsolódó szolgáltatás igénybevételéről

Tárgyévi minőségcélok

Fogalomhasználat:

A felnőttképzés minőségirányítási kézikönyvben használt minőségirányítási és felnőttképzési, fogalmakat a 24./2004 (VI.22.) az akkreditációs eljárás és követelményrendszer részletes szabályairól szóló FMM rendelet alapján használjuk. E jogszabály elektronikus formában elérhető a szervezet irodájában. A fogalomértelmezésben a Felnőttképzési vezető támogatja munkatársainkat.

A minőségirányítási kézikönyvet intézményünk a felnőtt- és egyéb oktatásra, felnőttképzési szolgáltatásaira vonatkozóan alkalmazza, tartalma koherens az intézmény minőségirányítási programjával.

Az egységbe szerkesztett dokumentum elérhető elektronikus és nyomtatott formában:

- igazgatói iroda
- képzésvezető irodája
- intézményi honlap

A jogszabályban meghatározott egyes dokumentumok az ügyfélszolgálati irodában.

1. MINŐSÉGPOLITIKA

*„Alattad a föld, fölötted az ég,
benned a létra.”
(Weöres Sándor)*

A Bárczi Gusztáv Módszertani Központ és Nevelési Tanácsadó többcélú intézményként aktív szerepet vállal a felnőttképzés területén.

Küldetése a formális, informális és non-formális tanulás segítése különböző képzési területeken, az egész életen át tartó tanulás lehetőségét felkínálva

Célunk a foglalkoztathatóság javítása érdekében a különböző társadalmi csoportok tagjainak képzése, továbbképzése, önképzésének segítése és szervezése.

Szervezeti kultúránkat meghatározó értékek az esélyegyenlőség, az egyéni sajátosságok, az előzetes tudás és a megrendelői igények figyelembevétele, a szociális kompetencia-fejlesztés, a társadalmi felelősségvállalás.

Stratégiai célkitűzésünk a különböző területek kompetenciáinak megalapozása, megerősítése, képzési programok fejlesztése, akkreditálása.

Szervezeti működésünket és szolgáltató tevékenységünket szakmai megalapozottság, a megrendelők igényének való minőségi megfelelés és a felnőttképzési szolgáltatások komplexitására való törekvés jellemzi.

A humán erőforrás tudatos tervezése biztosítja a magas szintű szakmai tevékenységet, amely elsősorban belső munkatársakkal és szükség szerint külső szakemberek közreműködésével valósul meg.

A minőségpolitika kiemelt területe az oktatók, trénerok, tanácsadók, egyéb szakemberek kompetenciáinak folyamatos megújítása, szakmai és egyéb szervezetekkel való együttműködése. Minden munkatársunk felelős saját munkája minőségéért, folyamatos fejlődéséért, elkötelezett a minőségi célok megvalósítása érdekében.

A felnőttképzéssel foglalkozó szervezeti egységünk is folyamatos innovációkkal fejleszti szolgáltatásait, működési rendszerét. Ennek érdekében folyamatosan nyomon követjük a működést meghatározó szabályozásokat, körülményeket, az évenkénti felülvizsgálat eredményei, tapasztalatai alapján aktualizáljuk minőségpolitikánkat, minőségcéljainkat valamint teljes minőségirányítási rendszerünket.

2. AZ INTÉZMÉNY FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

2.1. LEÍRÁS

A Bárczi Gusztáv Módszertani Központ és Nevelési Tanácsadó többcélú intézmény, óvoda, általános iskola, speciális szakiskola, diákotthon, módszertani központ és nevelési tanácsadó.

A módszertani központunk kiemelkedő feladatának tekinti azt, hogy a felnőttek egyenlő eséllyel juthassanak hozzá a felnőttképzési szolgáltatásokhoz.

Az intézményünk tárgyi és személyi feltételeiben felkészült arra, hogy megfelelő szakmai, módszertani szervezeti segítséget nyújtson a tudás-alapú társadalom kiépítéséhez, mellyel hozzájárul az életminőség javításához.

Kiemelt célcsoportjaink az önkormányzatok és a közoktatási intézmények dolgozói.

2.2. ADATOK

Szervezet neve:	Bárczi Gusztáv Módszertani Központ és Nevelési Tanácsadó
Székhelye:	7400 Kaposvár, Bárczi Gusztáv u. 2.
Fő tevékenységi köre:	Oktatás
Adószáma:	15398154-2-14
Felnőttképzési nyilvántartási száma:	14-0057-06
E-mail :	barczyiskola@barczyiskola.hu
Web:	www.barczyiskola.hu

2.3. AKKREDITÁLT KÉPZÉSEK (FAT, PAT)

Képzés megnevezése	Minősítő szervezet	Minősítés azonosítója	Érvényesség/hatályosság dátuma
Hátránykompenzációs technikák megismerése és alkalmazása az inkluzív nevelésben	Felnőttképzési Akkreditációs Testület	PLB-1328	2011. július 27.- 2016. február 01.
	Pedagógus Akkreditációs Testület	100 004/25/2011	2016.01.25
Tanórán kívüli tehetséggondozás lehetőségei, módszerei	Pedagógus Akkreditációs Testület	100 004/222/2011	2016.08.01

A tehetség felismerése és gondozása óvodától középiskoláig	Pedagógus Akkreditációs Testület	100 004/163/2011	2016.05.24
A tehetséggondozás szerepe és lehetőségei a sajátos nevelési igényű tanulók fejlesztésében	Pedagógus Akkreditációs Testület	100 004/92/2011	2016.03.31
Közoktatást érintő változások a sajátos nevelési igényű tanulók ellátórendszerében – vezetői kompetenciák a hatékony együttnevelésben	Pedagógus Akkreditációs Testület	OKM-410/143/2010	2015.11.30
Hatékony együttnevelés gyakorlata befogadó pedagógusoknak	Pedagógus Akkreditációs Testület	OKM-1/52/2010	2015.04.20
Megváltozott gyógypedagógus kompetenciák - utazó gyógypedagógiai és szakmai tanácsadó feladatok	Pedagógus Akkreditációs Testület	OKM-1/73/2010	2015.05.10
Óvoda-iskola átmenetet segítő program	Pedagógus Akkreditációs Testület	OKM-1/35/2010	2015.04.06
Iskolai agresszió csökkentése, konfliktuskezelés	Pedagógus Akkreditációs Testület	OKM-3/7/2010	2015.01.22
Sajátos nevelési igényű tanulók együttnevelése	Pedagógus Akkreditációs Testület	OKM-1/37/2008	2013.12.01

2.4. ERŐFORRÁSOK

2.4.1. Személyi feltételek:

Felnőttképzésért felelős vezető: okleveles andragógus, pedagógia tanár

Tanácsadók: Educatio honlapján 14 fő

- Komplex tanácsadó: 3 fő
- Intézményi folyamat-tanácsadó: 3 fő
- IPR módszertani mentor: 3 fő
- IPR tanácsadó: 2 fő
- SNI adaptációs tanácsadó: 5 fő
- Kompetenciaterületi mentor, tanácsadó: 9 fő
- IKT folyamat-tanácsadó: 1 fő
- IKT mentor: 1 fő
- Intézményfejlesztési tanácsadó: 2 fő

Gyógypedagógiai tanácsadók: 20 fő

Tanácsadók a logopédia területén: 15 fő

Szakértők 5 fő

Trénerek: 17 fő:

- Változáskezelés tréning jellegű továbbképzés: 1 fő
- Projektmenedzsment ismeretek tréning jellegű továbbképzés: 1 fő
- Kompetencia alapú oktatási programcsomagok alkalmazása
– Matematika programcsomag az 1-4. évfolyam számára: 3 fő
- Kompetencia alapú oktatási programcsomagok alkalmazása – Matematika programcsomag – Matematika programcsomag az 5-8. évfolyam számára: 1 fő
- Kompetencia alapú oktatási programcsomagok alkalmazása
– Szövegértés-szövegalkotás programcsomag az 1-4. évfolyam számára: 3 fő
- Kompetencia alapú oktatási programcsomagok alkalmazása
– Szövegértés-szövegalkotás programcsomag az 5-8. évfolyam számára: 1 fő

- Kompetencia alapú oktatási programcsomagok alkalmazása
 - Szövegértés-szövegalkotás programcsomag a 7-12. évfolyam számára: 1 fő
- Kompetencia alapú oktatási programcsomagok alkalmazása
 - Szociális, életviteli és környezeti programcsomagok az 1-6. évf. számára: 2 fő
- Kompetencia alapú oktatási programcsomagok alkalmazása
 - Szociális, életviteli és környezeti programcsomagok az 7-12. évf. számára: 1 fő
- Kompetencia alapú oktatás – az életpálya-építés kompetenciáinak fejlesztése az 1-6. évfolyamon: 2 fő
- Kompetencia alapú oktatás – az életpálya-építés kompetenciáinak fejlesztése a 7-12. évfolyamon: 1 fő
- Kompetencia alapú oktatási programcsomagok alkalmazása
 - óvodai programcsomag: 2 fő
- Tanulói differenciálás heterogén csoportban: 2 fő
- Hatékony tanulómegismerési technikák: 2 fő
- Önismereti személyiségfejlesztő tréning pedagógusoknak: 2 fő
- Sajátos nevelési igényű tanulók együttnevelése 60 óra: 2fő
- Hatékony tanulómegismerési technikák SNI-s gyermekek esetén: 2 fő
- Multikulturális tartalmak, interkulturális nevelés: 4 fő
- Hátránykompenzációs technikák megismerése és alkalmazása az inkluzív nevelésben: 3 fő
- Óvoda – iskola átmenetet segítő program: 2 fő
- Hatékony együttnevelés gyakorlata befogadó pedagógusoknak: 2 fő
- Megváltozott gyógypedagógus kompetenciák- utazó gyógypedagógiai és szakmai tanácsadó feladatok: 2 fő
- Közoktatást érintő változások a sajátos nevelési igényű tanulók ellátórendszerében – vezetői kompetenciák a hatékony együttnevelésben: 2 fő
- A tehetségek felismerése és azonosítása, tehetséggondozó projektek kidolgozása a nevelési oktatási intézményekben: 2 fő

- A tehetségek felismerése és gondozása óvodától a középiskoláig: 3 fő
- Tanórán kívüli tehetséggondozás: 3 fő
- A tehetséggondozás szerepe és lehetőségei a sajátos nevelési igényű tanulók fejlesztésében: 3 fő
- Iskolai agresszió csökkentése, konfliktuskezelés: 4 fő
- IPR- Óvoda – iskola átmenet: 2 fő
- Professzionális pedagógus kommunikáció: 2 fő
- Projektpedagógia: 2 fő

2.4.2. Tárgyi feltételek:

- oktatóterem
- mobil hallgatói asztalok, székek a képzési programban meghatározott csoportlétszám figyelembevételével
- oktatói asztal és szék
- tábla
- laptop
- projektor
- informatikai oktatóterem:
 - résztvevőnként egy számítógépes munkahely
 - oktatói számítógép
 - projektor
 - internet hozzáférhetőségi lehetőség
 - nyomtató
 - a képzési programok megvalósításához szükséges szoftverek
- oktatási segédanyagok sokszorosítására alkalmas berendezés
- ügyfélszolgálat:
 - elektronikus illetve telefonos elérhetőség

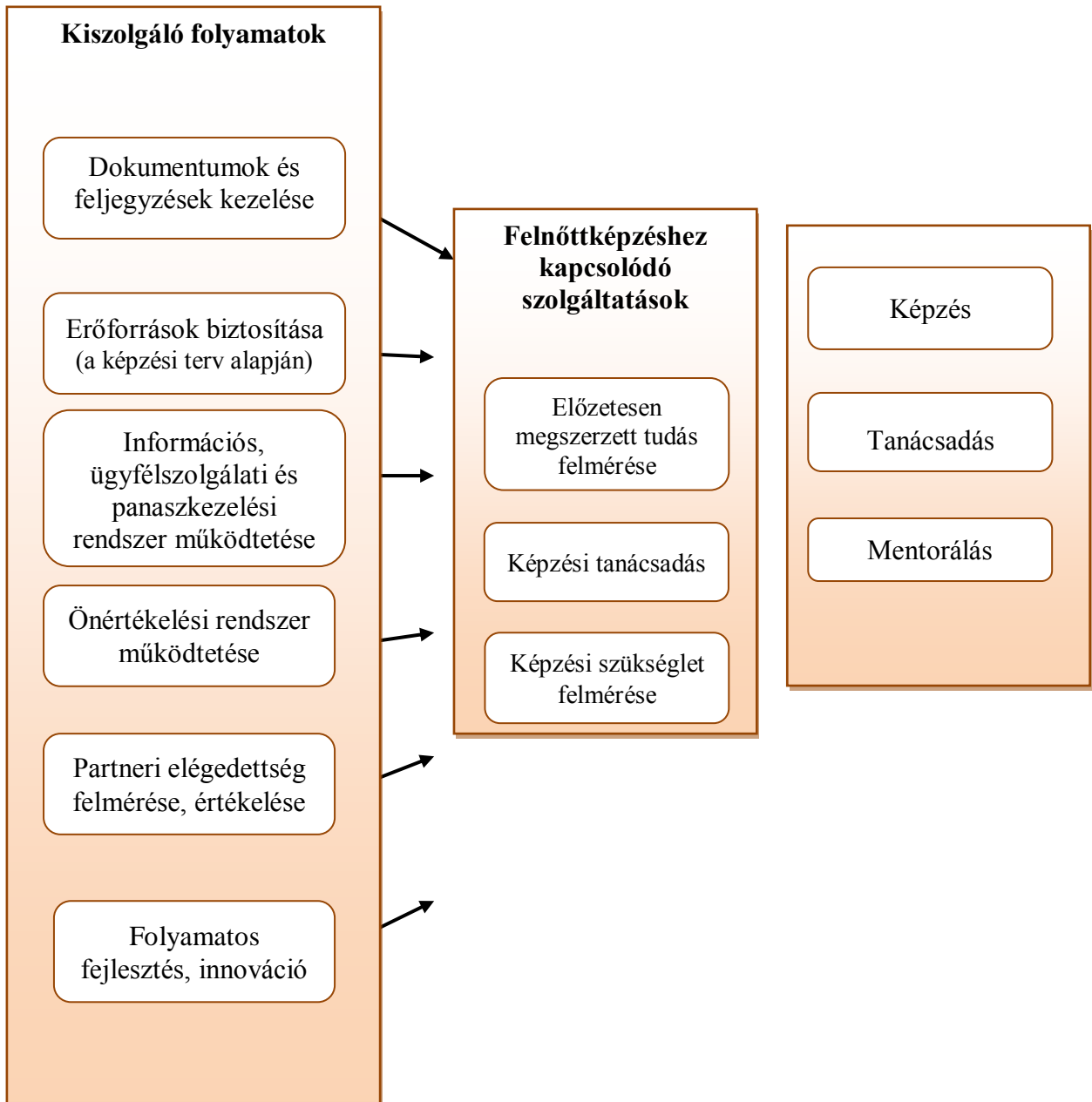
3. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE

- Elkötelezettség, felnőttképzési tevékenység folyamatos fejlesztésére, fenntartására
- Minőségpolitika megfogalmazása, minőségcélok tervezése, meghatározása, minőségirányítás létrehozása, bevezetése és fenntartása a folyamat szabályozása érdekében
- Az intézmény stratégiájának meghatározása és megvalósítása
- Hallgatóközpontúság kinyilatkoztatása, partnerkapcsolatok, partneri igények figyelembe vételének módja
- Hatékony belső kommunikáció biztosítása, rendszeres értekezletek, munkamegbeszélések biztosításával
- Minőségirányítás felülvizsgálata és esetleges korrigálása
- Humánerőforrás tervezése, emberi erőforrások menedzselése, felelősségi és hatáskörök meghatározása
- Infrastruktúra

A fenti felelősségi körök az adott témánál kerülnek kifejtésre.

4. AZ INTÉZMÉNY FELNŐTTKÉPZÉSI MŰKÖDÉSI FOLYAMATAIT MEGHATÁROZÓ MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER LEÍRÁS

4.1. FELNŐTTKÉPZÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI FOLYAMATA



4.2. ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEK

Intézményünk a 24/2004 (VI.22.) az akkreditációs eljárás és követelményrendszer részletes szabályairól szóló FMM rendelet alapján alakította ki minőségirányítási rendszerét.

A minőségirányítási rendszerünk célja olyan folyamatszabályozás létrehozása, melynek része:

- éves tervezés szabályozása
- megbízói, hallgatói követelmények figyelembe vétele
- felmerülő igények kielégítése
- a szolgáltatás hatékonyabbá tétele
- szükséges erőforrások folyamatos biztosítása
- annak elérése, hogy a minőségi célok iránt minden munkatárs elkötelezett legyen, ennek érdekében folyamatosan alakítjuk minden munkatársunk minőség tudatos gondolkodását

A minőségirányítási rendszer feladata:

- A minőségpolitika és az aktuális minőségcélok meghatározása
- A működés szervezeti keretének kialakítása
- A tervezési feladatok végrehajtása
- A kommunikációs területek meghatározása és felügyelete
- A képzéssel kapcsolatos dokumentumok, szerződések, tananyagok és taneszközök kezelésére vonatkozó eljárások kialakítása, használata
- A képzéshez szükséges egészséges és biztonságos, a mindenki számára egyenlő hozzáférést biztosító környezet megteremtése

A minőségirányítási rendszer működtetése biztosítja a rendszeres és folyamatos ellenőrzést, visszacsatolást, a hibák okainak feltárását, korrekciót, prevenciót. Minőségirányítási rendszerünk tartalmazza a felnőttképzési tevékenység fő folyamatait, azok sorrendjét és kölcsönhatásait, valamint a folyamatok eredményes működtetéséhez és szabályozásához szükséges kritériumokat, módszereket, és erőforrásokat, melyeket folyamatosan monitorozunk, értékelünk, korrigálunk és továbbfejlesztünk.

Vonatkozó szabályozások

- 2001. évi CI. Törvény a felnőttképzésről
- 22/2004. (II.16.) Korm. rendelet. A felnőttképzést folytató intézmények és a felnőttképzési programok akkreditációs szabályairól.
- 24/2004. (VI. 22.) FMM rendelet Az akkreditációs eljárás és követelményrendszer részletes szabályairól.

4.3. BELSŐ ÉS KÜLSŐ DOKUMENTUMOK, FORMANYOMTATVÁNYOK, IRATOK KEZELÉSE

A dokumentációs rendszer kialakítása és kezelése a felnőttképzésre vonatkozó hatályos jogszabályok alapján történik.

4. 4. KOMMUNIKÁCIÓ

Célja, hogy külső és belső kommunikációval biztosítsa a partnerek részére az őket érintő információ teljes körű nyilvánossá tételét és hozzáférhetőségét.

Külső kommunikáció

A minőségirányítási rendszer egyértelműen rögzíti a képzésben részt vevő felnőttekkel, az intézmény partnereivel kialakított kommunikáció és kapcsolattartás rendjét, formáját, különös tekintettel a körültekintő ügyfélkapcsolatokra, illetve a visszacsatolások kezelésére és feldolgozására.

A kommunikáció és kapcsolattartás rendje:

A partneri listák elkészülése után kommunikációs táblázatban rögzítettük a közvetlen és közvetett partnerek körét, a kapcsolattartó személyét mindkét oldalról, a kommunikáció módját, gyakoriságát.

A kommunikáció módjának meghatározásakor figyelembe vettük mindkét fél részéről a költséghatékonyságot.

A kapcsolattartás leggyakoribb módja az elektronikus levelezés és telefon.

KOMMUNIKÁCIÓS TÁBLA					
PARTNER NEVE	ELÉRHETŐSÉGEK				KAPCSOLAT-TARTÓ
	cím	telefon	e-mail	gyakorisága	
Bárzi Gusztáv Módszertani Központ és Nevelési Tanácsadó	7400 Kaposvár, Bárzi G. u. 2.	82/ 512-766 30/3914006	barziiskola@ barziiskola.hu		Táskai Erzsébet

Kapcsolatfelvétel

Az új partner e-mailen, telefonon és személyesen kérhet tájékoztatást bármely általa felvetett kérdésben, ezen kívül meghatározhatja az ügynevezett választóvonalat, azaz hogy a kért információhoz e-mailen, telefonon, személyesen, illetve postai úton szeretne-e hozzájutni. A kapcsolattartó a szükséges adatokat bekéri a partnerektől a sikeres kapcsolatfelvétel érdekében.

PARTNER NEVE	ELÉRHETŐSÉGEK				KAPCSOLATTARTÓ
	cím	telefon	e-mail	Elsődleges választóvonal	

A visszacsatolások kezelése és feldolgozása

A beérkezett jelzéseket az ügyfélszolgálati munkatárs fogadja, haladéktalanul átadja, továbbítja az érintett személynek (képzés-vezető, oktató, tréner, tanácsadó stb.) és figyelemmel kíséri az ügyintézés folyamatát.

Belső kommunikáció

Formái:

- Szóbeli kommunikáció
- Elektronikus levelezés
- Rendszeresen megtartott megbeszélések: a megbeszéléseket szükség szerint a képzésvezető hívja össze és vezeti le.
- Képzési programok lebonyolítása előtt a képzésvezető és a képzési program lebonyolításáért felelős oktató legalább a képzés kezdete előtt (témája: tervezés) és a képzés befejezését követően (témája: értékelés) oktatói megbeszélést kezdeményez és tart. A képzési tevékenység folyamatos nyomon követését biztosítja a képzési tevékenységek dokumentálásának pontos szabályozása.

5. ERŐFORRÁSOK TERVEZÉSE

5. 1. EMBERI ERŐFORRÁSOK - HUMÁNERŐFORRÁS TERV

5.1.1. Alapelvek

Szervezetünk felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos emberi erőforrás-gazdálkodásának alapelvei:

- belső és külső szakembereink (trénerek, oktatók, szakértők, szaktanácsadók) azonosuljanak az intézmény felnőttképzési céljaival és elvárásaival
- belső és külső szakembereink magasan képzettek legyenek és magas színvonalú munkát végezzenek
- a szervezet teremtsen meg a munkavégzéshez szükséges technikai feltételeket és egyéb körülményeket.

5.1.2. Oktatók kiválasztására, rendelkezésre állására, valamint továbbképzésére vonatkozó szabályok

5.1.2.1. A kiválasztás szabályai

Az oktatók, előadók kiválasztásának szempontja, hogy rendelkezzenek a jogszabálynak és a képzési program előírásainak megfelelő kompetenciákkal.

Az oktatókkal szemben támasztott alapkövetelmények:

- Egyetemi, vagy főiskolai végzettség, vagy a szakterület szempontjából releváns felsőfokú szakirányú végzettség
- Rendelkezzen ismeretekkel a felnőttek oktatásáról
- Ismerje és tudja alkalmazni a személyes élményen alapuló, tréning jellegű képzési formákat, módszereket
- Szakmai elismertség
- Jó kommunikációs készség
- Empátia magas szintje

A képzés lebonyolításához szükséges személyi feltételeket főállású munkatársakkal és szükség szerint külső szakemberekkel biztosítjuk

Új oktató megbízása esetén a felnőttképzési vezető megvizsgálja, hogy a jelentkező rendelkezik-e az adott feladat ellátásához szükséges képzettséggel. Ha eddig még nem alkalmazott oktatót kérünk fel, szóbeli felvételi elbeszélgetés zajlik, mely során a felnőttképzési vezető megismerteti vele a szervezet céljait, a szervezet működését és minőségirányítási rendszerét, a képzési programot, valamint a képzési programok megvalósításához kapcsolódó dokumentációs rendet.

Az oktató végzettségeit, szakképzettségeit igazoló dokumentumokat iktatni kell.

A követelményeket a szervezeti felépítés és a tevékenység átalakulásakor felül kell vizsgálni. A tevékenységi kör bővülése esetén a megvalósítókkal szemben támasztott követelményeket is felül kell vizsgálni, szükség esetén ki kell terjeszteni.

Oktatók nyilvántartása

Az oktatók, trénerek személyi anyagait tartalmazza az oktatókat összesítő nyilvántartás. A képzésvezető ezt a nyilvántartást használja a tervezés során. A személyi anyagok összegyűjtése a képzésért felelős vezető feladata.

Dokumentum	Frissítés	Felelős
Önéletrajz	szükség szerint	képzésért felelős vezető
Iskolai végzettséget igazoló okmányok	alkalmanként	képzésért felelős vezető
Oktatói nyilatkozatok	képzésenként	képzésért felelős vezető

A személyi anyagok összeállítását az oktatók végzik az alábbi szempontok alapján

Részei:

- szakmai önéletrajz
- végzettséget igazoló dokumentumok hiteles másolatai
- oktatói nyilatkozat

Ez a dokumentum a tervezés alapja.

5.1.2.2. Oktatók rendelkezésre állása

Képzéshez

A képzések tervezésekor a felnőttképzési vezető feladata az oktatókkal szembeni követelmények és elvárások meghatározása. A képzési program indítása előtt előzetesen felméri a szükséges humán erőforrás igényt és a potenciális személyeket. Ennek értelmében olyan személyek kerülnek kiválasztásra, akik rendelkeznek a megfelelő képzettséggel, képesítéssel, amelynek birtokában lebonyolíthatják a képzéseket és a kapcsolódó felnőttképzési szolgáltatásokat.

A tervezés második szakaszában felmérésre kerül, hogy kik tudják ténylegesen ellátni az oktatói feladatokat az adott képzési programok megvalósításakor.

A feladatokat a megbízási és/vagy vállalkozási szerződések tartalmazzák.

Abban az esetben, ha a már meglévő oktatói körben nem található megfelelő szakember vagy nem tudják a feladatot ellátni, a felnőttképzési vezető feladata a megfelelő személyek megkeresése. Az oktató a képzési program megvalósításának kezdetekor javaslatot tehet a helyettesére. Amennyiben nem nevez meg helyettest, a képzésért felelős vezető jelöli ki azt.

Előzetes tudásszint felméréshez

A feladat elvégzését a képzésért felelős vezető koordinálja, végrehajtása a mindenkori oktató, tréner feladata.

Képzési szükségletek felméréséhez

A feladat elvégzését a képzésért felelős vezető koordinálja

Képzési tanácsadáshoz

A feladat elvégzését a képzésért felelős vezető koordinálja, végrehajtása a kijelölt oktató, tréner feladata.

5.1.2.3 Az oktatói munka értékelése

Az oktatói munka értékelésének célja az oktatói munka fejlesztésén keresztül a minőségi céloknak való megfelelés.

területei:

- szaktudás
- alkalmazott módszerek
- gyakorlati hasznosság
- kitűzött célok megvalósulása
- ismeretek ellenőrzésének módja a képzési folyamat során

Az oktatói munka értékelésének **felelőse** a képzésért felelős vezető.

Eszközei:

- részvevői elégedettség mérése
- spontán visszajelzések
- oktatói önértékelési kérdőív
- a képzésért felelős vezető által kezdeményezett óralátogatás(ok) és az arról készült feljegyzés

5.1.2.4. Továbbképzésre vonatkozó szabályok

A képzések, továbbképzések célja a különböző szakemberek szükséges kompetenciáinak kialakítása, továbbfejlesztése, szakmai és módszertani kultúra bővítése, valamint a működéshez szükséges feltételeknek való megfelelés. A képzés támogatási formája egyedi mérlegeléssel történik, mely az intézményvezető hatásköre.

A képzés-értékelést követően indokolt esetben az oktató továbbképzése az intézményvezető által elrendelhető. A képzés támogatási formáját, illetve a munkavégzés további folytatását minden esetben egyedi mérlegeléssel az intézményvezető és a felnőttképzésért felelős határozza meg.

A megfelelő képzések kijelölése a képzésért felelős vezető feladata a képzési tervben foglaltak szerint.

A továbbképzési igények meghatározása

Az éves szakmai továbbképzési igényeket a tárgyév első negyedévének végéig kell kialakítani. Az igényfelmérést és a képzés szükségességének meghatározását a Képzésért felelős vezető végzi el a munkatársakkal történt konzultáció után, az ellátandó feladatok, valamint a minőségirányítási rendszer továbbfejlesztési követelményeinek vizsgálata alapján. Az egyes tervezett képzéseknél egyedileg kell meghatározni az eredményesség értékelésének módját.

A **Továbbképzési terv** a Humán erőforrás-terv melléklete, melyet a nevelőtestület véleményezését követően az intézmény vezetője hagy jóvá.

Amennyiben további igény merül fel, az intézmény munkatársai közvetlenül a képzési tevékenységért felelős vezető számára nyújthatják be továbbképzési igényeiket, melyeket az intézményvezető hagy jóvá.

Kiemelt tematikai területek:

- motiváció fenntartása
- képzési programfejlesztés
- közösségi tanulás
- a felnőttképzés módszerei
- formális, informális és non-formális tanulás
- konfliktuskezelés
- szervezetek működtetése és irányítása
- hálózati tanulás
- interaktív, reflektív technikák

A kompetenciafejlesztés formái:

- belső szakmai műhelymunka
- szakmai továbbképzéseken való részvétel

- szakmai konferenciánkon való részvétel
- Európai Unió Egész életen át tartó tanulás program pályázati programjain keresztül támogatott szakértői tanulmányutak
- szakmai továbbképzéseken és látogatásokon, cseréken való részvétel
- főiskolai, egyetemi képzés

5.1.3. FELELŐSSÉGI KÖRÖK, HATÁSKÖRÖK

Az intézmény felnőttképzési területének vezetését alkotják:

Intézményvezető: felelős a terület jogszerű működéséért



Képzésért felelős vezető:

- az intézmény felnőttképzési minőségirányítási rendszerének működtetése
- az intézmény felnőttképzési folyamatainak felügyelete, fejlesztése
- a felnőttképzési minőségirányítással kapcsolatos képzések szervezése és lebonyolítása
- a minőségirányítási dokumentumok, jogszabályok és a szabványok kezelése
- a helyesbítő és megelőző tevékenységek felügyelete
- a minőségügygel összefüggő információk összegyűjtése, elemzések készítése
- a reklamációk, panaszok kivizsgálása
- kommunikációs csatornák működtetése

A képzési vezető beszámolóval és tájékoztatással tartozik az intézményvezetőnek.

5.2. INFRASTRUKTÚRA TERVEZÉSE

5.2.1. Képzési infrastruktúra

Az akkreditációs eljárás és követelményrendszer részletes szabályairól szóló **24./2004 (VI.22.) FMM rendeletben** és annak 1. sz. mellékletében meghatározott követelményeknek megfelelő felnőttképzési tevékenység (beleértve a felnőttképzési szolgáltatások biztosítását) eredményes folytatása érdekében a vezetőségi átvizsgáláson meghatároztuk a működéshez szükséges feltételrendszert, gondoskodunk ezek biztosításáról és fenntartásáról.

A Bárczi Gusztáv Módszertani Központban rendelkezünk képzési programjaink megtartásához szükséges képzési teremmel és minden kapcsolódó infrastruktúrával. Emellett nagyobb létszámú, vagy más településen szervezett képzéseken közoktatási intézményekkel kötött használatba adási megállapodás a megfelelő színvonal biztosítéka.

A képzési termek felszereltségét és befogadóképességét a képzési programjainkban és képzési tervünkben rögzített csoportlétszámoknak megfelelően határoztuk meg. A képzések megszervezéséhez, lebonyolításához szükséges eszközök rendelkezésre állását, felhasználását az intézmény képzésért felelős vezetője szabályozza.

5.2.2. Tananyagok, hallgatói segédanyagok biztosítása

Az intézmény által lebonyolított képzéseken felhasznált tananyagok jellemzően a szervezet által kerülnek kifejlesztésre. A tananyagok a képzés tematikájának megfelelően nyomtatott, és/vagy elektronikus formában kerülnek átadásra a résztvevők számára a képzés megkezdésekor.

A tananyagok a megbízott előadó/intézmény által kerülnek kifejlesztésre. A hallgatói igényeknek megfelelően az oktatónak lehetősége van a szükség szerinti tananyag bővítésére.

Tananyag fajtái:

- Jegyzetek
- Segédletek
- Mintapéldák
- Feladatok
- Prezentációk

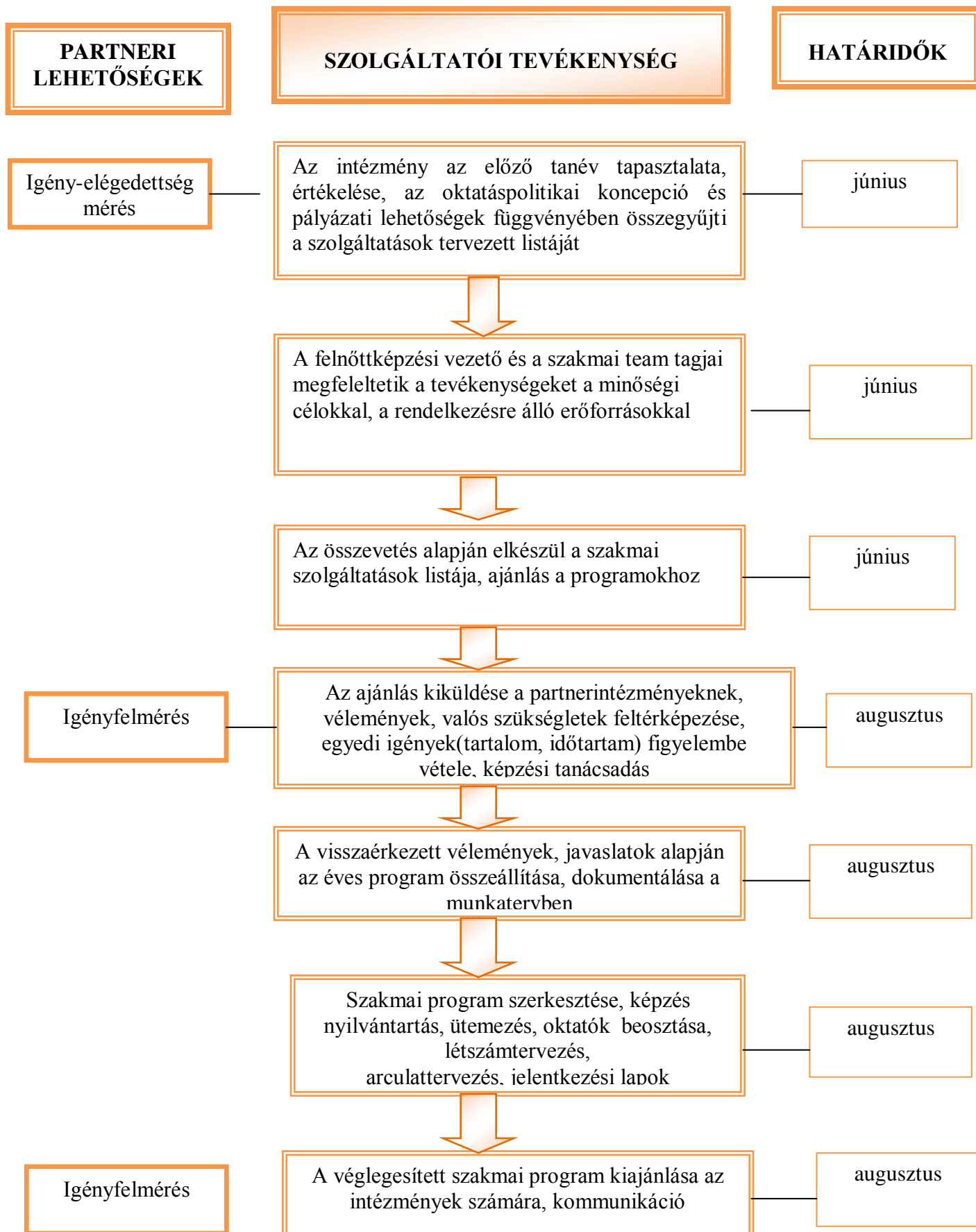
Segédletként kiadható olyan anyag, amely eredetileg más célra készült, de szerzője hozzájárult a tanfolyam céljára történő felhasználáshoz. A tananyag terjesztésénél törekedni kell annak védelmére és védeni kell az illetéktelen felhasználás ellen.

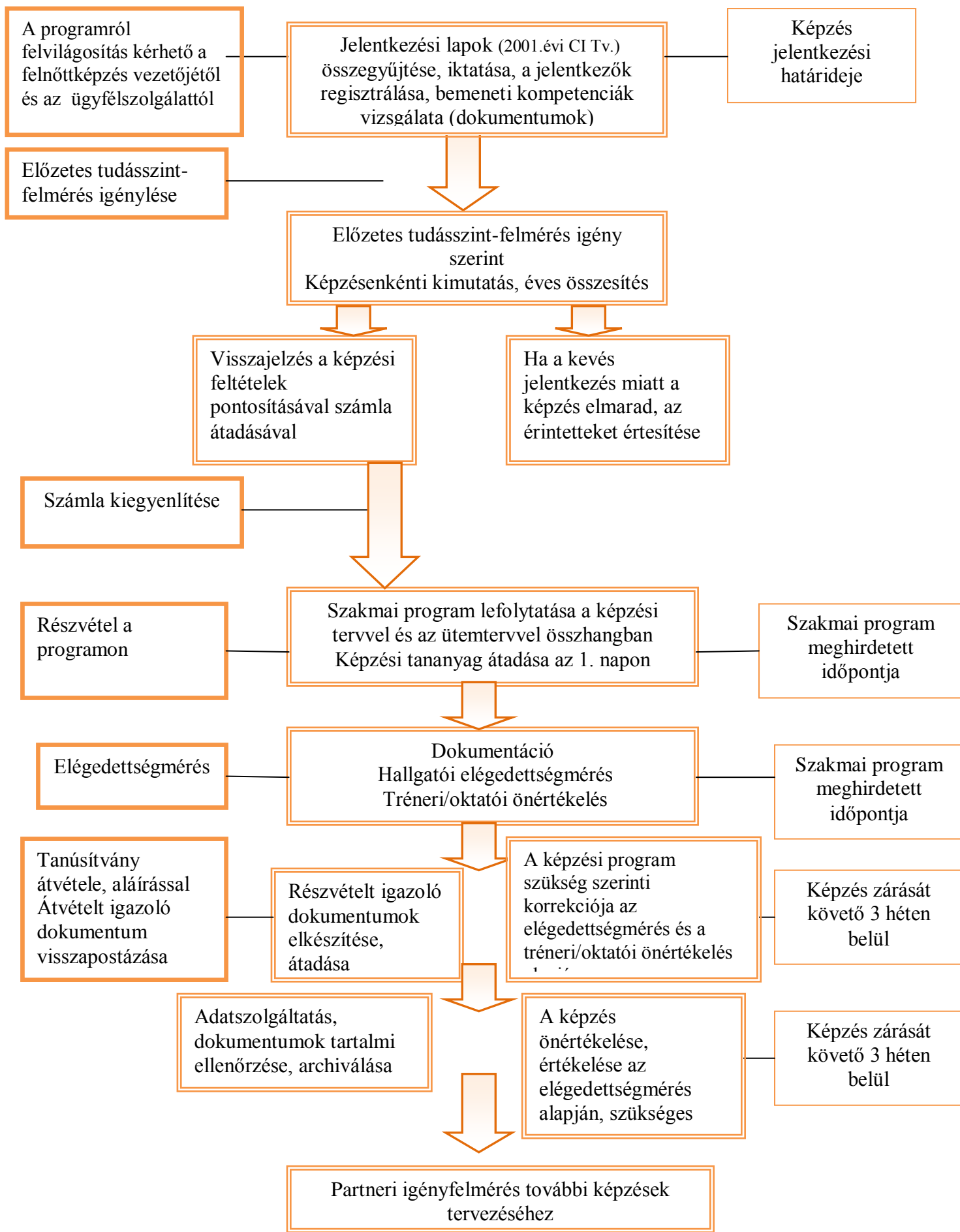
5.2.3. Munkakörnyezet

Tevékenységünk során – az egészségügyi és munkavédelmi előírásokat is figyelembe véve – olyan munkakörnyezetet biztosítunk, amely alkalmas a felnőttképzési tevékenység magas szintű megvalósítására. A megfelelő munkakörnyezet kialakítása a képzési vezető felelőssége.

6. A KÉPZÉSI ÉS ÉRTÉKELÉI FOLYAMAT LEÍRÁSA

6.1. A KÉPZÉS ÉS ÉRTÉKELÉS FOLYAMATA





6.2. A FELNŐTTKÉPZÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI FOLYAMAT SZABÁLYOZÁSA

6.2.1. Képzési tevékenység szakmai előkészítése

Képzési tevékenység szakmai előkészítése				
S.sz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Képzési tájékoztató eljuttatása a célcsoporthoz	Képzésért felelős vezető	Tanfolyamfelelős	Tájékoztató anyagok, Honlap
2.	Képzési szükségletek egyeztetése, tanácsadás	Képzésért felelős vezető	Tanfolyamfelelős	Emlékeztető, feljegyzés
3.	Képzési programok testre szabása	Képzésért felelős vezető	Tanfolyamfelelős	Képzési program és kiegészítő dokumentum
4.	A képzés adatainak rögzítése a Képzési nyilvántartásban, tematikában	Képzésért felelős vezető	Tanfolyamfelelős	Képzési nyilvántartás

6.2.2. A képzés indítása (résztevők jelentkezése, tájékoztatás, szerződéskötés)

A képzés indítása (résztevők jelentkezése, tájékoztatás, szerződéskötés)				
S.sz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Képzés résztvevőinek meghatározása	Képzésért felelős vezető	partnerszervezet képviselője, vagy egyéni jelentkezők	---
2.	Előzetes tájékoztatás	Képzésért felelős vezető	együttműködésben közreműködő szakember, képzésért felelős vezető, ügyfélszolgálat	Képzési tájékoztató
3.	Képzésbe való bekapcsolódás feltételének vizsgálata	Képzésért felelős vezető	Tanfolyamfelelős/ Képzésért felelős oktató	Képzési program, jelentkezési lap, Felnőttképzéshez kapcsolódó szolgáltatást igénylő lap
4.	Jelentkezési lap kitöltetése	Képzésért felelős vezető	Tanfolyamfelelős/ Képzésért felelős oktató	Jelentkezési lap
5.	Felnőttképzési szerződés megkötése	Képzésért felelős vezető	Tanfolyamfelelős/ oktató	Felnőttképzési szerződés

6.2.3. Előzetesen megszerzett tudás, kompetenciák felmérése

Az előzetes tudásszint felmérése során a képzést megelőző időszakban kerül sor, a képzési program rögzítettek szerint. Az előzetes tudásszint-felmérésre a képzésre való jelentkezést megelőzően lehet jelentkezni. A szolgáltatás igénybevételéről éves szinten készül összesítés, de az ügyfélszolgálat képzésenként dokumentálja az igénybevételt egy táblázatban.

Előzetesen megszerzett tudás, kompetenciák felmérése				
Srsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Tájékoztatás az előzetesen megszerzett tudás mérésének lehetőségéről	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető ügyfélszolgálat	Felnőttképzési szolgáltatások tájékoztatója
2.	Mérés iránti igények rögzítése	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető ügyfélszolgálat	nyilvántartás a felnőttképzési szolgáltatások igénybevételéről
3.	Felmérés elvégzése (lehet szóbeli és írásbeli)	oktató	oktató	Feljegyzés
4.	Visszajelzés a felmérés eredményeiről	oktató	oktató	Feljegyzés
5.	Szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó adminisztrációs tevékenységek	tanfolyamfelelős	ügyfélszolgálat	nyilvántartás a felnőttképzési szolgáltatások igénybevételéről

6.2. 4. A feltételek biztosítása, a képzés lebonyolítása

A képzések lebonyolítása a székhelyen vagy egyéb használatba adási megállapodás alapján rögzített helyszínen történik. Az infrastrukturális és egyéb tárgyi feltételek a Bárczi Gusztáv Módszertani Központban adottak a megvalósításra szánt képzésekhez. Egyéb helyszínek esetében a használatba adási megállapodás megkötésekor ellenőrzést végez a képzésfelelős a tárgyi, környezeti feltételek ellenőrzése céljából. (melléklet)

Az első képzési napon történik a képzés tananyagának átadása (elektronikus, vagy nyomtatott formában)

A képzés lebonyolításához kötődő dokumentumok előkészítése, a tanúsítványok elkészítése, a dokumentáció archiválása az ügyfélszolgálat feladata, a dokumentumok kitöltetése, aláírása az oktató feladata. A részvétel nyomon követését napi jelenléti ív, a képzés tartalmi megvalósulását képzési napló biztosítja.

A képzést lebonyolító oktatók felelőssége, hogy akadályoztatásuk esetén haladéktalanul tájékoztassák a képzésért felelős vezetőt, aki helyettes oktatót keres, vagy ha nem megoldható, értesíti a képzési program résztvevőit a változásokról.

A képzés lebonyolítása				
S.sz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Tárgyi feltételek biztosítása	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető	Eszközlista, bérleti szerződés
2.	Hallgatói tájékoztató	tanfolyamfelelős	Oktató	Hallgatói tájékoztató és aláíróív
3.	Felnőttképzési szerződés összegyűjtése	tanfolyamfelelős	Oktató	Felnőttképzési szerződés
5.	Jelenléti ív vezetése	tanfolyamfelelős	Oktató	Haladási napló
6.	Akadályoztatás esetén a helyettesítés megszervezése	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető	Haladási napló

6.2.5. A résztvevők értékelése

A résztvevők értékelése a képzés folyamatában:

Képzéseink folyamatában és a képzés végén a hallgatókat a képzési program szerint értékeli az oktató (záró-dolgozat, vizsga vagy folyamatosan készített portfólió)

A képzés lezárásakor a hallgatók a képzési program megvalósulását, eredményességét, és az oktatói tevékenységet értékelő lapot töltenek ki, melyet az ügyfélszolgálat összesít.

A résztvevők értékelése				
S.sz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Folyamatos értékelés	Oktató	Oktató	Összegző jelentés
2.	Záró értékelés	Oktató	Oktató	Záró értékelés: akkreditált képzési program szerint meghatározott dokumentumok

6.2.6. Képzés zárása

Az akkreditált képzéseken a képzési programban meghatározott dokumentumot, Tanúsítványt adunk ki. A nem akkreditált képzéseinken Igazolást állítunk ki a részvételről.

A képzés eredményességének mérése objektív indikátorok - elégedettségi skála, a képzés tartalmára, hosszára, körülményeire, a megvalósítás minőségére, az oktatókra vonatkozó mérőszámok - és az azt kiegészítő szubjektív vélemények összesítéséből, valamint az ezek alapján elvégzett összesítő elemzésből áll. Az értékelés folyamatában mind a résztvevők, mind a képzők részt vesznek.

A képzés lezáró szakaszában az oktató elvégzi a képzés tartalmi értékelését, melyek alapján a programban meghatározott keretek szerint, a képzésekért felelős vezetővel konzultálva elvégzi a szükséges korrekciót.

A képzés megvalósulására vonatkozó információgyűjtés dokumentumelemzéssel valósul meg.

A dokumentumelemzés során vizsgálja a jelentkezési lapokat, a haladási naplót, a jelenléti íveket, a felnőttképzési szerződéseket, az oktatók szerződéseit valamint az résztvevői értékelő lapokat és amennyiben keletkezett, a képzési programhoz kapcsolódó panaszokat és röviden értékeli az adatokat. A haladási napló és a jelenléti ívek adatainak elemzése, feldolgozása során összesíti a képzést sikeresen befejezők és a képzést be nem fejezők számát. Lehetőség szerint rögzíti a képzés be nem fejezésének okait is. A visszaérkezett kérdőívek adatait és a képzés megvalósulásával és eredményességével kapcsolatos információkat a képzési program zárásakor elkészülő képzés-értékelési összefoglalóban dolgozza fel a képzésért felelős személy.

Képzés zárása				
Srsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Képzések értékelése	Képzésért felelős vezető	Tanfolyamfelelős	Értékelő lap
2.	Értékelőlapok feldolgozása	Képzésért felelős vezető	Ügyfélszolgálati munkatárs	Értékelő lapok és összegzésük
3.	Írásbeli összefoglaló jelentés elkészítése	Képzésért felelős vezető	Tanfolyamfelelős	Képzés-értékelési összefoglaló

6.2.7. A képzési tevékenység ellenőrzése

A képzési tevékenység ellenőrzéséért a képzésért felelős vezető viseli a felelősséget, melynek során ellenőrzi:

- a. képzési dokumentációt
- b. képzésben résztvevő oktatók képzési teljesítését
- c. dokumentálási feladatainak végrehajtottságát
- d. egyedi esetben óralátogatást

Az ellenőrzést az Óralátogatás értékelő lapon dokumentálja. Amennyiben hiányosságokat tapasztal, egyeztet az érintett oktatóval, és a korrekcióra javaslatot tesz.

Az ellenőrzés részét képezi a megrendelővel való személyes konzultáció.

6.2.8. Azonosítás és nyomon követhetőség – A felnőttképzési tevékenység dokumentációs rendje

Azonosítás és nyomon követhetőség – A felnőttképzési tevékenység dokumentáció				
S.sz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Képzés nyilvántartásba vétele	képzésért felelős vezető	Ügyfélszolgálat	Bejelentő lap
2.	Képzésmegvalósítás dokumentumainak kezelése	Képzésért felelős vezető	Tanfolyamvezető Ügyfélszolgálati munkatárs	Dokumentumok jogszabály szerint
3.	A képzések dokumentumainak archiválása, képzésenként elkülönített módon Pénzügyi dokumentumok szerződések elkülönített módon	Képzésért felelős vezető	Ügyfélszolgálati munkatárs	Dokumentumok jogszabály szerint

6.2.9. Képzési programok

A képzési programok képezik a képzési és értékelési folyamat megvalósításának alapját.

Rögzítik a vonatkozó szabályok szerint a képzési célokat, a megszerzhető kompetenciák és ismeretek körét, a képzés tartalmi felépítését, a megvalósításhoz szükséges személyi és tárgyi feltételeket, és a képzés megszervezéséhez, lebonyolításához kapcsolódó egyéb körülményeket. Abban az esetben, ha a vevői elvárások, követelmények teljesítése érdekében el kell térnünk képzési programjainktól – a jogszabályban meghatározott mértéken belül -, külön dokumentumban rögzítjük az általános programtól való eltéréseket. Ebben az esetben az általános képzési program a kiegészítő dokumentummal együtt érvényes.

7. A FELNŐTTKÉPZÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOK FOLYAMATLEÍRÁSA

7.1. AZ ELŐZETES TUDÁS FELMÉRÉSE

Az előzetes tudásszint-felmérés **célja** a képzéseink iránt érdeklődők korábban megszerzett ismereteinek, készségeinek és gyakorlati tapasztalatainak (munkatapasztalatainak) megvizsgálása és értékelése, illetve ezek összevetése a kiválasztott képzés során megszerezhető kompetenciákkal.

Az előzetes tudásszint felmérése segíti az érdeklődőt abban, hogy feltérképezze, hol tart a képzés megkezdése előtt, milyen - formális vagy informális módon - megszerzett kompetenciái vannak már a kiválasztott témakörrel (témakörökkel) kapcsolatosan.

Képzési programjaink esetében a képzési programban megfogalmazott követelményekből kiindulva végezzük el az előzetesen megszerzett tudás felmérését. Ehhez egyes képzési programok esetében az elsajátított kompetenciák értékeléséhez használt eszközöket, módszereket alkalmazzuk.

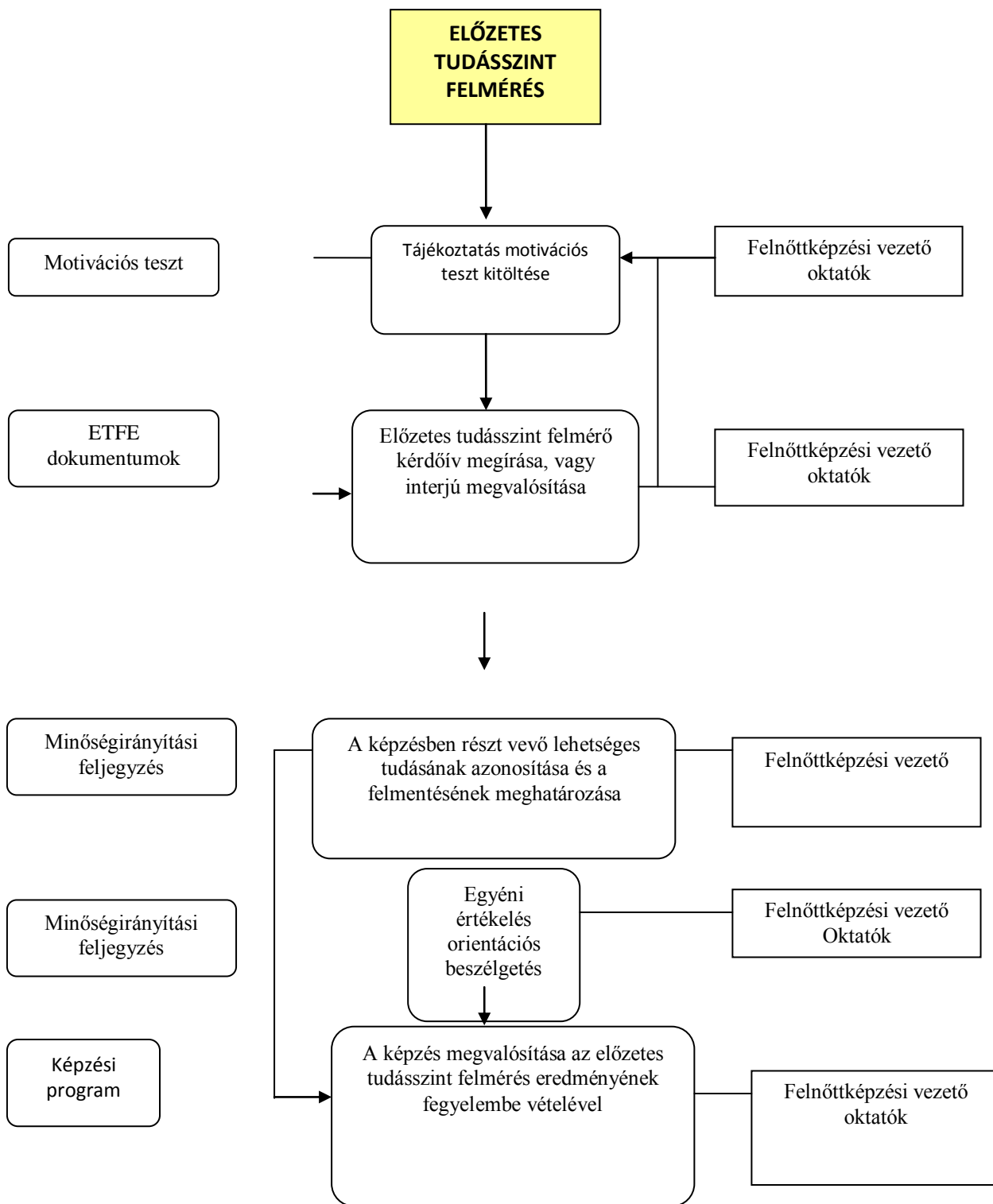
A szolgáltatás megvalósítása során vizsgáljuk, hogy milyen hasonló képzésekben vett részt a szolgáltatást igénybevevő, milyen vizsgákat tett, amelyek a vizsgált képzési program szempontjából relevánsak lehetnek, illetve milyen munkakörökben szerezhetett szakmai előélete során olyan ismereteket, munkatapasztalatokat, amelyek a képzési program során elsajátítható ismeretek körébe tartoznak.

Lehetőséget teremtünk ezzel a várható tudásszinthez igazított csoportok összeállítására, vagy adott csoporton belül az oktató részéről a tervezett és eredményekhez igazított differenciálásra, esetleg bizonyos modulok oktatásánál a részvétel alóli felmentésre.

Az előzetes tudásszint felmérés **térítésmentes!**

A jelentkezés leadható az ügyfélszolgálaton.

Az előzetes tudásszint felmérés formája: teszt/ feladatmegoldás /interjú a képzési programhoz igazodva



7.2. KÉPZÉSI SZÜKSÉGLETEK FELMÉRÉSE

A képzési szükséglet felmérésének célja annak feltérképezése, hogy a képzés iránt egyénileg érdeklődők igényei mennyire esnek egybe az általunk biztosított képzések célrendszerével, és hogy a tanulás iránt érdeklődő emberek számára mely képzések felelhetnek meg személyes előképzettségüknek, korábban megszerzett szakmai tapasztalataiknak, egyéni élethelyzetüknek, érdeklődésüknek és munkával kapcsolatos céljaiknak. .

A képzési szükséglet felmérése egyéni tanácsadással történik és térítésmentes.

7.3. KÉPZÉSI TANÁCSADÁS

Tanácsadási tevékenységünk feladata a képzéssel kapcsolatos személyes döntéshez szükséges, elsődlegesen a képzési kínálatunkkal kapcsolatos információk átadása, de igény esetén szervezeten kívüli lehetőségek ajánlása is megvalósul.

Amennyiben a szolgáltatást igénybevevő érdeklődést mutat valamely képzésünk iránt, irányított kérdések segítségével megvizsgáljuk, hogy személyes szándékaihoz, érdeklődéséhez, karrier céljaihoz mely képzési program áll legközelebb.

Ha sikerült azonosítani a képzési kínálatunkkal összhangban képzési igényeit és elvárásait, lehetőséget biztosítunk a kiválasztott képzési programhoz illeszkedő előzetes tudásszint felmérés elvégzésére.

A képzési tanácsadás formája egyéni tanácsadás és térítésmentes.

7.4. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDTETÉSE

Az intézmény felnőttképzési tevékenységéhez kapcsolódóan ügyfélszolgálati tevékenységet végez. Ügyfélszolgálatunk nem önálló szervezeti egység.

Szorgalmi időben folyamatosan, azon túl a képzések időpontjában, ügyeleti napokon elérhető.

A felnőttképzéshez kapcsolódó ügyfélszolgálati tevékenységet a képzésért felelős vezető koordinálja, az intézmény titkárságán működő ügyfélszolgálat biztosítja.

Az ügyfélszolgálati tevékenység területei:

- tájékoztatás a képzési kínálatról és a kapcsoló felnőttképzési szolgáltatásokról

- jelentkezési és finanszírozási feltételek
- előzetes tudás beszámításának lehetőségei, panaszkezelés

Az ügyfélfogadási és tájékoztatási rendszer elemei:

- A felnőttképzési szerződés tartalmának megismertetése a hallgatókkal, a tanfolyam megkezdése előtt
- Folyamatos rendelkezésre állás telefonon, levélben, személyesen, az ügyfélszolgálati időn belül
- Szórólapok az aktuális képzésekről, azok feltételeiről
- Weboldal, melyben hirdetések, aktualitások, tájékoztatás található a képzésekről
- Minőségirányítási rendszer, melynek része a képzési tájékoztató, a felnőttképzési szolgáltatások tájékoztatói

Ügyfélfogadási rend

Szervezetünk elérhető: 7400 Kaposvár, Bárczi Gusztáv u.2.
Telefon: 36(82)512766
E-mail: barczyiskola@barczyiskola.hu

személyesen: Munkanapokon és képzési napokon: 8–14 óra között

Postai úton, telefonon, e-mail-en: Munkanapokon és képzési napokon: 8–16 óra között

Az írásban feltett kérdésekre 2 munkanapon belül válaszolunk (e-mail, postára adás).

7.5. A VEVŐI REKLAMÁCIÓK KEZELÉSE / PANASZKEZELÉS

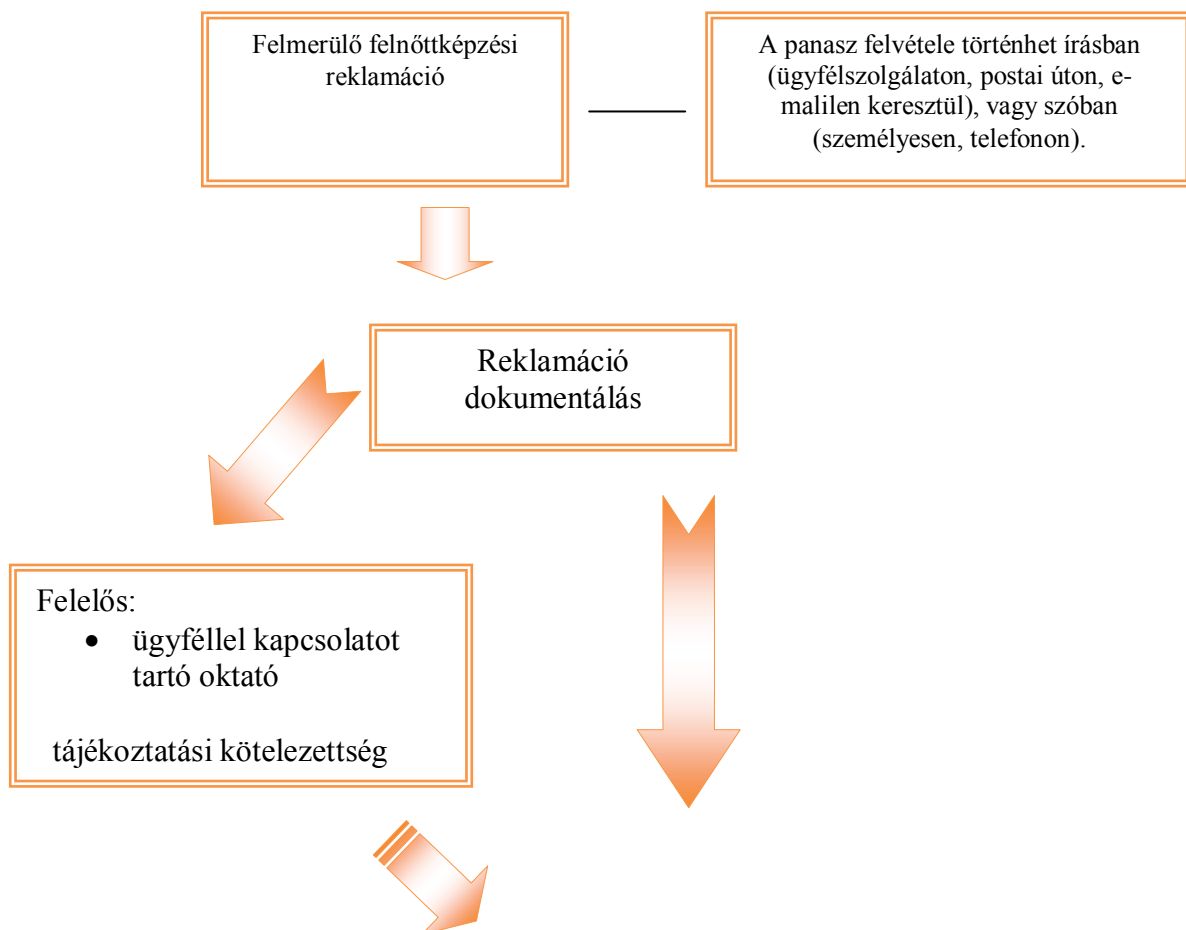
Az esetlegesen felmerülő vevői reklamációkat az ügyféllel kapcsolatot tartó oktató vagy az ügyfélszolgálati feladatokat ellátó személy dokumentálja, majd döntésre előkészíti a képzésért felelős vezetőnek. A panasz felvétele történhet írásban (ügyfélszolgálaton, postai úton, e-mailen keresztül), vagy szóban (személyesen, telefonon).

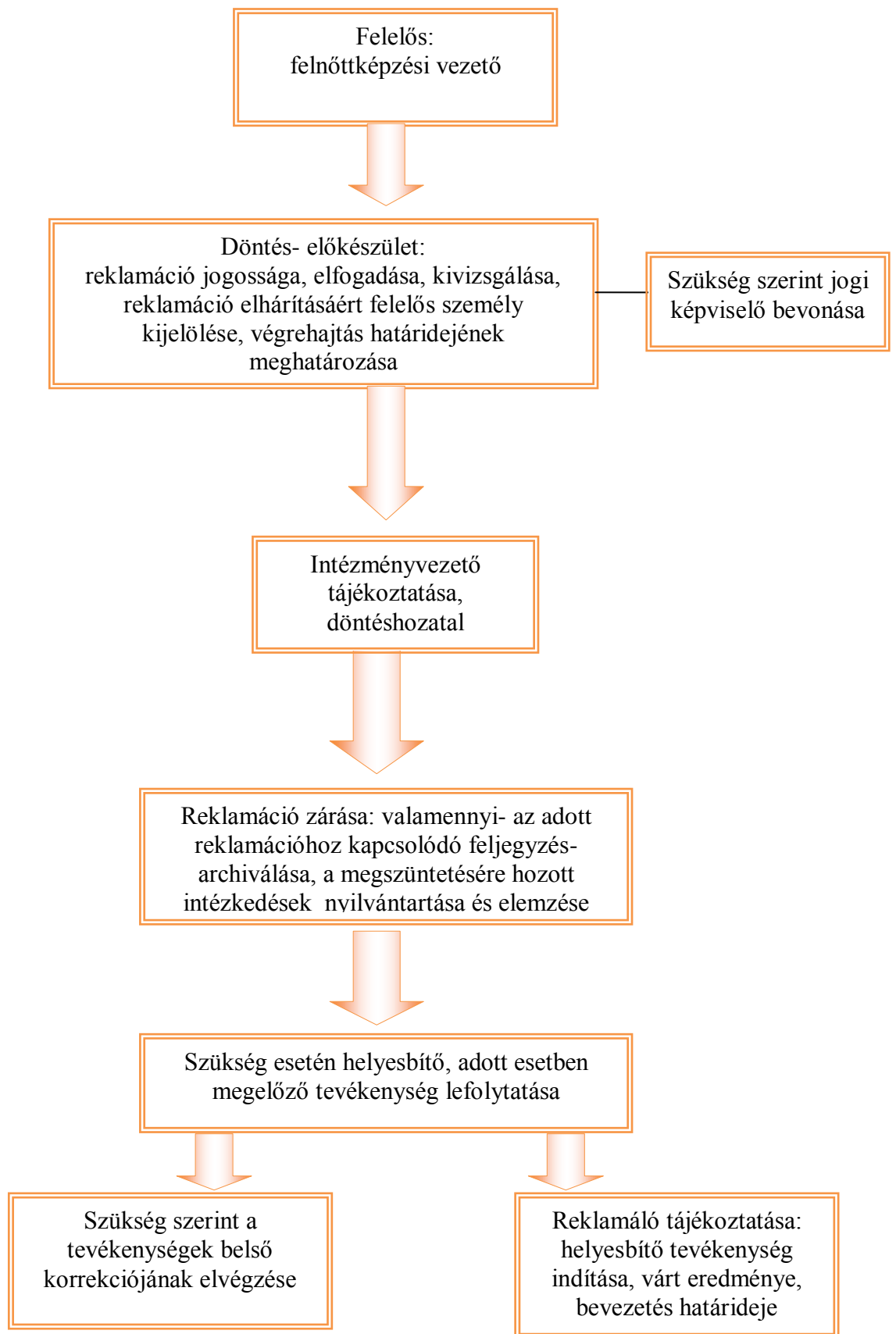
A reklamáció kivizsgálásának megszervezéséért a felnőttképzési vezető felelős. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, a végrehajtás határidejéről az intézményvezető dönt. Vitás kérdésekben a döntésbe esetenként be kell vonni a szervezet jogi képviselőjét.

A reklamáció lezárását követően valamennyi az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést a szervezet vezetőjének kell átadni. A reklamációkat és az azok megszüntetésére hozott intézkedéseket a képzésvezetőnek kell nyilvántartania és elemeznie. Szükség esetén helyesbítő adott esetben megelőző tevékenység lefolytatását kezdeményezi.

A helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a reklamálót. A tájékoztatás a képzésért felelős vezető feladata.

A panaszkezelés eljárásrendje





8. A KÉPZÉSBEN RÉSZTVEVŐK IGÉNYEINEK FELTÁRÁSA, ELÉGEDETTSÉGŰK MÉRÉSE, VISSZACSATOLÁS

8.1. A KÉPZÉSBEN RÉSZTVEVŐ PEDAGÓGUSOK IGÉNYEINEK FELTÁRÁSA

tevékenység	felelős	lebonyolító	felhasznált/keletkező dokumentumok
képzési igények, szükségletek azonosítása a képzések tervezésekor	képzésért felelős vezető	képzésért felelős vezető	kérdőívek
elvárások tisztázása a képzések kezdetekor	oktató/tréner	oktató/tréner	a képzés jellegétől, módszertanától függően csoportfeljegyzések, tréneri feljegyzések

8.2. A KÉPZÉSBEN RÉSZTVEVŐK MEGELÉGEDETTSÉGE, VISSZACSATOLÁS

A képzésben résztvevők megelégedettségét a megvalósított képzéseink hasznosíthatósága, az elsajátított ismeretek alkalmazhatósága, a megvalósítás tartalma, szereplői, körülményei határozzák meg.

A képzésben résztvevő hallgatók elégedettségének mérése informális és formális úton történik.

Az informális információszerzés alapja a képzés során kialakuló aktív, személyes kapcsolat és a folyamatos visszacsatolás.

Objektív módon a „Hallgatói értékelőlap” alkalmazásával gyűjtünk információkat.

A *Hallgatói értékelőlap* a képzéssel kapcsolatos összbenyomásra, a képzés tartalmára, megvalósulására, a célok teljesülésére, az oktatók felkészültségére, fejlesztési javaslatokra és további képzési szükségletekre vonatkozó kérdéseket tartalmaz, amelyekre vonatkozó válaszokkal méri a képzésben résztvevők megelégedettségi szintjét. A kapott adatok átlagait képzésenként és a képzések összességében is értékeljük, elemezzük.

Az éves értékelő értekezleten a vezetőség az elkészült mérések eredményeit értékeli, és figyelembe veszi a minőségi célok kitűzésénél.

tevékenység	felelős	lebonyolító	felhasznált/keletkező dokumentumok
folyamatközi, informális elégedettségmérés	képzésért felelős vezető	oktató/tréner	kérdőívek
elégedettségi kérdőívek kitöltése	képzésért felelős vezető	oktató/tréner	kitöltött kérdőívek
elégedettségi kérdőívek kiértékelése	képzésért felelős vezető	megbízott személy	értékelés

9. ÖNÉRTÉKELÉSI RENDSZER ÉS FEJLESZTÉSI TERV

Az intézmény évente teljes körű önértékelést végez a felnőttképzési tevékenységével kapcsolatban. Célja adatgyűjtéssel és elemzéssel a tevékenység eredményességének ellenőrzése, megfelelőségének igazolása.

Az önértékelés súlypontjait – a 24/2004 (VI.22.) FMM rendeletben foglaltak figyelembevételével – a következő területekhez rendeltük

	AZ ÖNÉRTÉKELÉS TERÜLETEI	AZ ÖNÉRTÉKELÉS MÓDSZERE	AZ ÖNÉRTÉKELÉS INDIKÁTORAI ÉS ÉRTÉKELÉSI SZEMPONTJAI	INDIKÁTOROK ELLENŐRIZHETŐSÉGÉNEK FORRÁSAI ÉS ESZKÖZEI
1.	A vezetés szerepe a minőségi kultúra fejlesztésében	Kérdőív, megfigyelés és dokumentumelemzés	Kérdőíven rögzített értékek átlaga Minőségfejlesztésre fordított idő A minőségcélok teljesülése, dokumentáltsága, a célmeghatározás szervezeti hatása	Kitöltött kérdőívek Önértékelési jelentés
2.	Az intézmény felnőttképzési stratégiájának meghatározása és megvalósítása	Megfigyelés és dokumentumelemzés	Minőségpolitika változásai A stratégiai célok ismertsége, elfogadottsága a szervezeten belül	Önértékelési jelentés
3.	Az emberi erőforrások menedzselése	Kérdőív, megfigyelés és dokumentumelemzés	Rendelkezésre álló és bevont oktatók száma Képzésre fordított idő és képzési ráfordítások Képzési tevékenység dokumentáltsága	Kitöltött kérdőívek Önértékelési jelentés
4.	Partnerkapcsolatok és a partneri igények figyelembevételének módja	Kérdőív, megfigyelés és dokumentumelemzés	Kérdőíven rögzített értékek átlaga Partnerek számának változása Vevői elégedettségmérés ilyen irányú információi	Kitöltött kérdőívek Önértékelési jelentés

	AZ ÖNÉRTÉKELÉS TERÜLETEI	AZ ÖNÉRTÉKELÉS MÓDSZERE	AZ ÖNÉRTÉKELÉS INDIKÁTORAI ÉS ÉRTÉKELÉSI SZEMPONTJAI	INDIKÁTOROK ELLENŐRIZHETŐSÉGÉNEK FORRÁSAI ÉS ESZKÖZEI
5.	Teljes folyamatszabályozás	megfigyelés és dokumentumelemzés	Minőségirányítási rendszer folyamatszabályozásra vonatkozó részeinek változásai	Önértékelési jelentés
6.	Az szervezet szakmai és civil közéletben kifejtett tevékenysége	Nyilvántartás elemzés	Az intézmény szakmai és társadalmi szervezetekhez kötődő kapcsolatainak száma	Szakmai és civil közéleti partnerlista Önértékelési jelentés
7.	A képzésben és felnőttképzési szolgáltatásokban résztvevők észrevétele az elégedettségmérések alapján	Értékelő lap	Az Értékelő lap kérdőíven megjelölt értékek átlaga Az Értékelő lapon megfogalmazott kifejtő vélemények	Kitöltött Értékelő lapok Önértékelési jelentés
8.	Az intézmény felnőttképzéssel foglalkozó alkalmazottainak és az oktatóknak a szervezetről és a képzésben nyújtott teljesítményéről alkotott véleménye	Kérdőív, képzési jegyzőkönyvek elemzése	Kérdőíven rögzített értékek átlaga	Önértékelési kérdőívek Képzési jegyzőkönyvek Önértékelési jelentés
9.	Az intézmény képzési tevékenységének kulcsfontosságú eredményei, illetve mutatói	Adatgyűjtés, statisztikai elemzés	Együttműködő partnerek száma Megvalósított képzések száma Képzésbe vont hallgatók / résztvevők száma Képzési tevékenységből származó árbevétel	Önértékelési kérdőívek Munkatársi jelentések Megkötött szolgáltatási és felnőttképzési szerződések Képzési dokumentációk Könyvelés Önértékelési jelentés

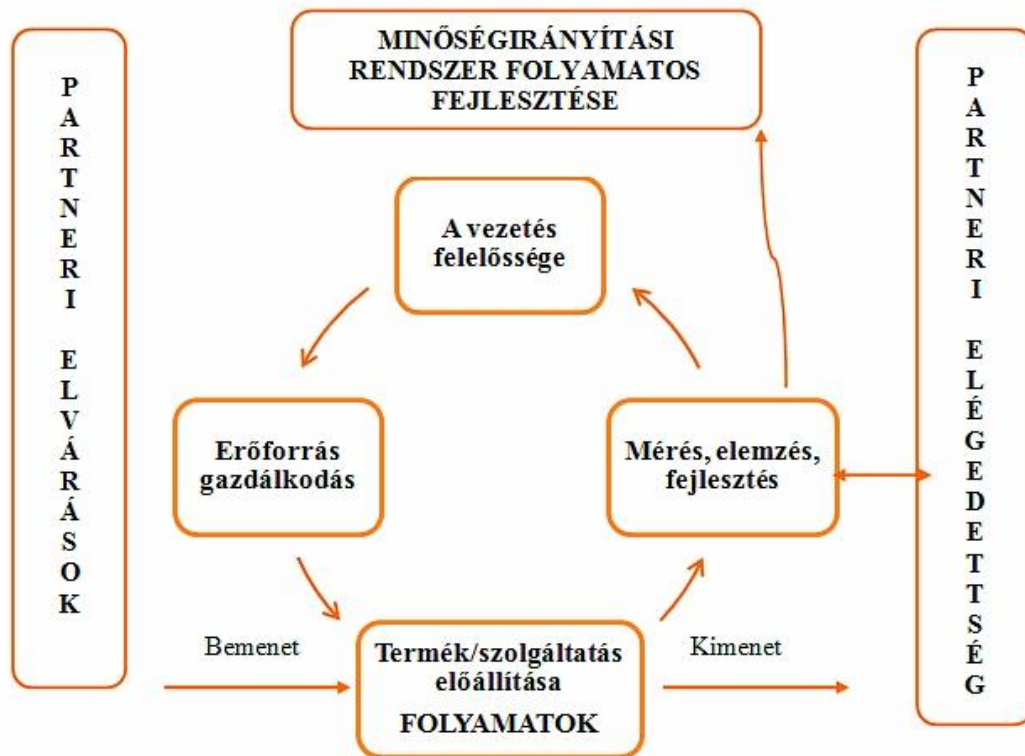
A szervezet vezetősége, tagjai kezdeményezhetik további területek adatainak gyűjtését a képzésért felelős vezetőnél, amennyiben ezt a rendszer fejlesztése érdekében szükségesnek tartják.

A teljes körű önértékelés végrehajtásának felelőse a képzésért felelős vezető. Az önértékelés alapján készül évente képzésfejlesztési terv. Az önértékelésben a szervezet valamennyi a képzési tevékenységben részvevő munkatársa és együttműködő partnere részt vesz, az alábbiak szerint:

Önértékelés			
FELADAT	FELELŐS	FELADAT VÉGREHAJTÓJA	FELADAT VÉGREHAJTÁSÁBAN RÉSZT VESZ
Éves képzési terv értékelése, felülvizsgálata	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető	Tanfolyamfelelős
Minőségcélok felügyelete, értékelése	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető	Tanfolyam felelős
Képzési programok és felnőttképzési szolgáltatások értékelése	Képzésért felelős vezető	Tanfolyamfelelős	Oktatók
Hallgatói, partneri elégedettségmérés	Képzésért felelős vezető	Tanfolyamfelelős	Oktatók
Felnőttképzési tevékenység teljeskörű átvilágítása	Képzésért felelős vezető	Tanfolyamfelelős	Oktatók

10. FEJLESZTÉS

10.1. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS



A minőségirányítási rendszerünk folyamatos fejlesztése a terv szerint megvalósult folyamatok tökéletesítéséről, a minőségirányítási rendszer eredményességének fejlesztéséről szól.

Fenti célkitűzések elérésének fontosabb eszközei:

- önértékelés
- minőségpolitika
- minőségcélok
- adatelemzés
- vezetőségi átvizsgálás
- helyesbítő tevékenységek
- megelőző tevékenységek

10.2. HELYESBÍTÓ ÉS MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉGEK

Tevékenységeink során törekszünk a folyamatos fejlesztésre. Döntéseinket, folyamataink működtetését minden esetben előre látható és azonosítható kockázatok figyelembe vételével végezzük.

Intézményünk jellemzően az alábbi információk alapján dönthet úgy, hogy szükséges-e helyesbítő tevékenységet indítani:

- vevői reklamációk, észrevételek, javaslatok
- teljesítés közben előforduló hibajelentések, jegyzőkönyvek
- önértékelés eredményei
- belső javaslattétel
- adatelemzések eredményei

Az eltérés észlelőjének írásban kell egyértelműen meghatároznia a hibát és feljegyezni az ehhez kapcsolódó dokumentumokat

MELLÉKLETEK

ELÉGEDETTSÉG-MÉRÉS

Minta			
Akkreditált pedagógus-továbbképzés	Óraszám 30	Alapítási eng.szám:	

HALLGATÓI ÉRTÉKELŐLAP a továbbképzés oktatójáról

Tanfolyam helyszíne	Bárczi Gusztáv Módszertani Központ, 7400 Kaposvár, Bárczi Gusztáv u. 2.
Időpontja	2012.
Csoportlétszám:	fő

Az oktató neve:

Tisztelt Kolléga!

Legyen szíves kitölteni az Értékelőlapot a továbbképzés oktatójáról, azért, hogy még jobb és színvonalasabb képzést tudjunk biztosítani. Kérjük, húzza alá a leginkább megfelelő választ! (Csak egyet!)

1. Milyen az oktató felkészültsége?

kitűnő jó megfelelő hiányos elégtelen

2. Előadó-képessége

kitűnő jó közepes gyenge rossz

3. Felkészültsége a továbbképzésen

kitűnő jó közepes gyenge rossz

4. A továbbképzéshez való hozzáállása

elkes jó közömbös unott rossz

5. A továbbképzés résztvevőivel való kapcsolata

nagyon jó jó közepes távolságtartó rossz

Egyéb észrevételek, megjegyzések:

Köszönjük!

<i>Minta</i>			
Akkreditált pedagógus-továbbképzés	Óraszám 30	Alapítási eng.szám:	

HALLGATÓI ÉRTÉKELŐLAP
a tanfolyam egészéről

Tanfolyam helyszíne	Bárcki Gusztáv Módszertani Központ, 7400 Kaposvár, Bárcki Gusztáv u. 2.
Időpontja	2012.
Csoportlétszám:	fő

Tisztelt Kolléga!

Kérjük, legyen szíves kitölteni a továbbképzésről az értékelőlapot. Az értékelés során használja az iskolai értékelésben alkalmazott ötfokú skálát (1: legrosszabb; 5: legjobb)

Állítás, kérdés	1	2	3	4	5	nincs véleményem
1. Mennyire tartja színvonalasnak a továbbképzést?						
2. Jók és eredményesek voltak-e a továbbképzés során alkalmazott oktatási módszerek?						
3. Megfelelőnek tartja-e a kapott segédanyag minőségét?						
4. Mennyire jönnek tartja a továbbképzés időbeosztását (az egyes témakörökre fordított időarányokat)?						
5. Mennyire gazdálkodtak jól az idővel a továbbképzésen? (A rendelkezésre álló idő hatékony felhasználása.)						
6. Kapott-e új elméleti ismereteket?						
7. Kapott-e új módszereket?						
8. Tudja-e hasznosítani a tanultakat?						
9. Milyenek értékeli a továbbképzés vezetését összességében?						
10. Megfelelő volt-e az arány az előadás és a gyakorlati feladatok között?						
11. Kapcsolódott-e az elmélethez a gyakorlat?						

12. A továbbképzés erőssége:

13. A továbbképzés gyengesége:

14. Észrevételek, javaslatok: (Mit hagyna el? Mit venne be a programba? Mit csinálna másként?)

Köszönjük

KÉPZÉSEK HELYSZÍNEKÉNTI NYILVÁNTARTÁSA

FELNŐTTKÉPZÉS HELYSZÍNEIN MEGVALÓSÍTOTT KÉPZÉSEK KIMUTATÁSA

2012.

S.SZ.	HELYSZÍN	CÍM	IDŐPONT	KÉPZÉS MEGNEVEZÉSE	ALAPÍTÁSI ENGEDÉLY SZÁMA	IDŐ- TARTAM	RÉSZTVEVŐK SZÁMA
7.							
6.							
5.							
4.							
3.							
2.							
1.							

**KIMUTATÁS KÉPZÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁS
IGÉNYBEVÉTELÉRŐL**

Jelentkezés képzési szükséglet felmérésére és képzési tanácsadásra

<i>A jelentkező tölti ki!</i>	
Név:	
Leánykori név:	Anyja neve:
Születési hely:	idő: □□□□év □□hónap □□nap
Lakcím:	
Telefon/mobil:	e-mail: @
A képzés megnevezése	
Az igény rövid összefoglalása	
A jelentkező aláírása	

<i>A képző intézmény tölti ki!</i>	
A jelentkezés beérkezett	idő: □□□□év □□hónap □□nap
A kijelölt szakember neve	
A felmérést végző oktató aláírása	

Kimutatás képzéshez kapcsolódó szolgáltatás igénybevételéről

A képzésben résztvevő neve	Képzés azonosítója és időpontja	Igényelt felnőttképzési szolgáltatás megnevezése

BEÉRKEZETT PANASZOK ÉS KEZELÉSÜK REGISZTRÁCIÓJA

Beérkezett panaszok és kezelésük regisztrálása						
Időpont	Panaszfelvevő neve	Panasz beérkezésének módja	Panasz rövid leírása	Kivizsgálás ideje, módja és eredménye	Reklamáció megszüntetésére hozott intézkedés és határideje	Képzésért felelős vezető aláírása
		szóban írásban		Időpont: Mód: Jogosság:		
		szóban írásban		Időpont: Mód: Jogosság:		
		szóban írásban		Időpont: Mód: Jogosság:		

TÁRGYÉVI MINŐSÉGCÉLOK (2012)

FELADAT	MINŐSÉGCÉL	SIKERKRITÉRIUM	HATÁRIDŐ	FELELŐS	ERŐFORRÁS
Felkészülés az intézményi akkreditációra	FAT Intézmény-akkreditációs Tanúsítvány megléte	Megfelelés a törvény előírásainak: a 2001. évi CI tv. 22/2004. (II. 16.) Kormányrendelet, és a 24/2004 (VI.22) FMM rendelet előírásainak.	2012. szeptember 30.	Képzési tevékenységért felelős vezető	képzési tevékenységért felelős vezető, szakmai team
Új, saját alapítású képzési programok fejlesztése és akkreditálása a piaci és vevői igényeknek megfelelően. Meglévő, nem akkreditált képzési programok felülvizsgálata és aktualizálása	FAT Program-akkreditációs Tanúsítványok megléte, min. 5 db.	Megfelelés a 2001. évi CI. törvény előírásainak a felnőttképzésről	2012. december 31.	Képzési tevékenységért felelős vezető	képzési tevékenységért felelős vezető, oktatók, programfejlesztők
A más szolgáltatókkal kötött együttműködési megállapodások alapján indítható, nem saját alapítású képzési programok körének aktualizálása, igény esetén bővítése	Aktualizált, széles körű képzési kínálat.	Megfelelés a 2001. évi CI. törvény előírásainak a felnőttképzésről	2012. december 31.	Képzési tevékenységért felelős vezető	képzési tevékenységért felelős vezető, oktatók,
Weblapon az intézmény képzéseiről és felnőttképzési szolgáltatásairól szóló tájékoztató bővítése	Partnereknek szóló, aktualizált, minőséget tükröző áttekinthető weblap elkészítése	Együttműködés a kiadvány tervezésében résztvevő szakemberekkel	2012. december 31.	Képzési tevékenységért felelős vezető	Intézményvezető képzésért felelős vezető, informatikus